

FACULTAD INGENIERÍA
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
PREGRADO EN INGENIERÍA INDUSTRIAL
BOGOTÁ D.C.

AÑO DE ELABORACIÓN: 2015

TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE CALIDAD EN LOS PROCESOS DEL ÁREA DE FORMACIÓN Y DESARROLLO DE PROSEGUR S.A.

AUTOR (ES): GUASCA CORTÉS, Jenny Lorena.

DIRECTOR(ES)/ASESOR(ES): FRANCO FRANCO, Carlos Alberto.

MODALIDAD: PRÁCTICA EMPRESARIAL.

PÁGINAS: 89 **TABLAS:** 0 **CUADROS:** 21 **FIGURAS:** 10 **ANEXOS:** 4

CONTENIDO:

INTRODUCCIÓN

1. GENERALIDADES

2. DIAGNÓSTICO DEL ÁREA DE FORMACIÓN Y DESARROLLO DE LA EMPRESA PROSEGUR S.A.

3. ACCIONES DE TRATAMIENTO A LAS NO CONFORMIDADES DEL ÁREA DE FORMACIÓN Y DESARROLLO

4. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO PARA EL ÁREA DE FORMACIÓN Y DESARROLLO

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

PALABRAS CLAVES: ENFOQUE AL CLIENTE, REQUISITO, SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, CAPACIDAD, ORGANIZACIÓN, PROCEDIMIENTO, CONFORMIDAD, PERCEPCIÓN, EXPECTATIVA.

DESCRIPCIÓN:

La preocupación de toda empresa es que las diferentes actividades que se deben llevar a cabo a nivel de capacitación, se puedan salir de control, lo que puede traducirse en riesgos laborales, errores en los procedimientos y cuantiosas pérdidas económicas para la organización empresarial. En el caso concreto de Prosegur S.A. aplicando la teoría antecedente, por ser una empresa dedicada a la seguridad, los riesgos que pueden presentarse van desde la pérdida de dinero en efectivo, hasta la pérdida de la vida de un ser humano, consecuencias que pueden llegar a perjudicar a los clientes por una mala información originada en empleados de la empresa, resultante de una inadecuada capacitación.

METODOLOGÍA:

Para el desarrollo de éste trabajo se deben conocer los procedimientos y procesos que se llevan a cabo dentro del área de formación y desarrollo de Prosegur S.A. para realizar un diagnóstico de los mismos e identificar el estado actual de las no conformidades del área.

Luego de identificar las causas de las no conformidades encontradas y realizar la matriz de riesgo que permite conocer las consecuencias de las mismas, se debe realizar un plan de acción para dar seguimiento a los hallazgos abiertos en el área.

Y se procede al desarrollo de la propuesta de mejoramiento para el proceso de Gestión de Calidad, en lo concerniente al tratamiento de las no conformidades halladas mediante auditorías.

CONCLUSIONES:

En el diagnóstico realizado a los procesos y procedimientos del área de formación y desarrollo se evidenció la ausencia de un manual de procedimiento para el tratamiento de las no conformidades existentes; lo que genera que el responsable del control de calidad del área, no sepa cómo se debe dar un correcto tratamiento a los hallazgos encontrados en auditorías y por ende a que no se lleven a cabo las debidas acciones para el cierre de los mismos.

RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN - RAE -



El negocio que representa el porcentaje más alto de no conformidades, corresponde a la Transportadora de valores, que representa un 75% del total de no conformidades del área, lo que resulta estar acorde con el dato anterior, ya que los ejercicios de capacitaciones de ley se realizan en su mayoría a personal que tiene nómina Prosegur Transportadora de Valores.

El procedimiento de capacitaciones de ley debe ser detallado y claro para que los instructores de capacitación lo lleven a cabo de forma correcta, ya que las no conformidades encontradas no sólo afectarán al departamento de recursos humanos, sino que también pueden traer consecuencias en el marco legal que afecten a la compañía transportadora en general.

Mediante la planeación e implementación de acciones de mejora, se garantiza el cierre de las no conformidades encontradas mediante auditorías internas, pero es mediante la propuesta de tratamiento de no conformidades, que se garantizará que no se vuelvan a presentar los mismos hallazgos, ya que se realizará un control evidenciado de las acciones correctivas o preventivas que se establezcan para el tratamiento de la no conformidad.

Con la propuesta de un Manual de Proceso de Capacitaciones de Ley, se espera que las funciones de los instructores sean cumplidas de forma correcta y que su obrar y operación se realice bajo las normas, resoluciones y reglamentos bajo los que se ampara la SuperVigilancia para dar un completo control a las entidades encargadas de prestar servicios de seguridad.

FUENTES:

CALIDAD. CALIDAD EN LOS SERVICIOS [en línea]. Bogotá: La Empresa [citado 11 agosto, 2015]. Disponible en Internet: < URL: <http://abc-calidad.blogspot.com.co/2011/05/calidad-de-los-servicios.html> >

CALIDAD. CICLO PHVA [en línea]. Bogotá: La Empresa [citado 11 agosto, 2015]. Disponible en Internet: < URL: <http://www.blog-top.com/el-ciclo-phva-planear-hacer-verificar-actuar/>>

CALIDAD. EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE CALIDAD [en línea]. Bogotá: La Empresa [citado 11 agosto, 2015]. Disponible en Internet: < URL:

RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN - RAE -



<http://blog.ikor.es/es/evolucion-concepto-calidad/>> CALIDAD. EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE CALIDAD [en línea]. Bogotá: La Empresa [citado 11 agosto, 2015]. Disponible en Internet: < URL: <http://blog.ikor.es/es/evolucion-concepto-calidad/>>

CATRECASAS, Lluís. Gestión Integral de la Calidad. Barcelona: Profit, 2010. p. 17, 44.

CATRECASAS, Lluís. Gestión Integral de la Calidad. Barcelona: Profit, 2010. p. 47.

ISO. ISO 9001:2008 [en línea]. Bogotá: La Empresa [citado 11 agosto, 2015]. Disponible en Internet: < URL: http://www.iso.org/iso/home/store/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=46486>

LLOYD'S REGISTER LRQA. ISO 9001 [en línea]. Bogotá: La Empresa [citado 11 agosto, 2015]. Disponible en Internet: < URL: <http://www.lrqasudamerica.com/certificaciones/ISO-9001-Sistema-de-Gestion-de-Calidad/>>

NORMA ISO. ISO 9001:2008 [en línea]. Bogotá: La Empresa [citado 09 agosto, 2015]. Disponible en Internet: < URL: <http://www.lrqa.es/certificaciones/iso-9001-norma-calidad/>>

PROSEGUR. Conócenos [en línea]. Bogotá: La empresa [citado 30 agosto, 2015]. Disponible en Internet: < URL: <http://www.prosegur.com/corp/Conocenos/Misionvisionvalores/index.htm> >

PROSEGUR. Prosegur en cifras. Bogotá: La empresa [citado 30 agosto, 2015]. Disponible en Internet: < URL: <https://www.prosegur.com/corp/Conocenos/Prosegur-en-cifras/index.htm>>

PROSEGUR. Qué hacemos [en línea]. Bogotá: La empresa [citado 30 agosto, 2015]. Disponible en Internet: < URL: <http://www.prosegur.com/corp/Conocenos/Que-hacemos/index.htm>>

RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN - RAE -



SGS. ISO 9001 – Certificación – Sistemas de Gestión de Calidad [en línea]. Bogotá: La Empresa [citado 11 agosto, 2015]. Disponible en Internet: < URL: <http://www.sgs.co/es-ES/Health-Safety/Quality-Health-Safety-and-Environment/Quality/Quality-Management-Systems/ISO-9001-Certification-Quality-Management-Systems.aspx>>

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. ISO 9001 – Certificación – Sistemas de Gestión de Calidad [en línea]. Bogotá: La Empresa [citado 11 agosto, 2015]. Disponible en Internet: < URL: <http://www.slideshare.net/erikainfor/calidad-de-los-sistemas-de-informacion-55058149>>

SUPERVIGILANCIA. La Entidad [en línea]. Bogotá: La Empresa [citado 20 octubre, 2015]. Disponible en Internet: < URL: <http://www.supervigilancia.gov.co/?idcategoria=71174> >

LISTA DE ANEXOS:

- Anexo A. Hallazgos Área de Capacitación.
- Anexo B. Formato de Análisis de Hallazgos.
- Anexo C. Propuesta de tratamiento de No Conformidades
- Anexo D. Caracterización del proceso de capacitación de Ley en Prosegur S.A.